

ARTÍCULOS

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE CALIDAD: POSIBILIDAD EN AMÉRICA LATINA

Martha Alicia Añorve Guillén.
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
Universidad Nacional Autónoma de México
Anorve@servidor.unam.mx

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objeto rescatar la idea de servicio de calidad, como aspiración de las bibliotecas en América Latina.

El servicio de calidad requiere de una administración capaz de formular y gerenciar una política de calidad que el personal pueda hacer suya, que lo prepare para ponerla en ejecución y que dirija el trabajo bibliotecario hacia la consecución de tal objetivo.

La formación para proporcionar servicios de calidad centrados en la satisfacción del beneficiario exige cambios en el perfil profesional y por tanto en los programas de estudio de bibliotecología e información, por lo cual las escuelas de bibliotecología y disciplinas afines deben orientarse en ese sentido, además, la preparación las actitudes correspondientes deben fomentarse y complementarse en los propios centros de trabajo y en los programas de educación continua.

La asociación tan estrecha que existe entre la prestación de servicios y productos de información de calidad y el pago de éstos, podría provocar en nuestros países un rechazo de entrada a la aceptación de la filosofía de calidad total en las unidades de información. No obstante son precisamente los principios de correspondencia:

servicios, productos, necesidades de información y satisfacción deben ser rescatados para intentar mejorar la calidad de vida de nuestra población, en el entendido de que la polaridad y la estratificación social y educativa que priva en cada uno de los países de nuestra región puede ser un parámetro válido para determinar la coexistencia de servicios y productos de información con y sin costo para diferentes sectores y grupos sociales.

Cuando pensamos en ofrecer servicios de calidad, inmediatamente surge la pregunta de un ¿para quién?, de un beneficiario que en el caso de las bibliotecas es el usuario, el cliente, el consumidor. Así, observamos que la figura central de los servicios de calidad es el beneficiario y que éste debe estar presente desde la planeación de los servicios, por lo que afirmamos que las unidades de información tendrán sentido en la medida en que prestan servicios bibliotecarios y de información de calidad para el beneficiario.

El enfoque de calidad total en los servicios desplaza la atención central y tradicional que hemos tenido los bibliotecólogos, de la organización y desarrollo de amplias colecciones, hacia la necesidad de ofrecer servicios y productos acordes con las necesidades de los benefi-

ciarios, bien sea mediante las propias instalaciones de la unidad de información, sus servicios, colecciones y productos, o bien mediante los productos y documentos existentes en Internet y otras unidades de información que han digitalizado sus catálogos y/o sus colecciones y productos.

El acceso a fuentes ajenas a las de la propia unidad de información se soporta en la filosofía y los ideales del acceso universal a los documentos, en el legado del pensamiento humano, y en la moderna aspiración a que el mundo se conforme como una aldea global. El desarrollo de estos ideales es viable, al menos técnicamente hablando, dado el nivel de desarrollo que han alcanzado las tecnologías de información y las telecomunicaciones, que permiten el almacenamiento y recuperación de grandes volúmenes de información así como el acceso remoto a documentos y a bibliotecas de todo el mundo. Naturalmente no hay que olvidar que para ello se debe contar con la infraestructura de telecomunicaciones y el equipo necesario.

Proporcionar servicios de calidad está convirtiéndose cada vez más en una meta de las unidades de información, y en este contexto es importante preguntarse ¿a qué nos estamos refiriendo cuando hablamos de servicios de calidad? y

¿cómo las unidades de información y su personal pueden proporcionar servicios de calidad a sus usuarios?, es decir ¿cuáles son los estándares cualitativos y cuantitativos de un servicio de calidad? Si bien las respuestas a todas estas preguntas son importantes, en el presente trabajo nos ocuparemos principalmente del concepto de servicios de calidad y las nociones asociadas a ellos, y de las denominaciones que se les han dado a los beneficiarios de los servicios de información y a sus implicaciones, en tanto que éstos son la figura central de los servicios.

Antes de entrar en el plano de las denominaciones de los beneficiarios nos esforzaremos por usar precisamente este término genérico.

SERVICIO DE CALIDAD

Toda vez que el tema de este trabajo son los servicios de calidad, cabe preguntarse qué se entiende por ello.

La norma ISO 9000 define la calidad como “las propiedades y rasgos característicos de un producto o servicio –visto como una entidad- que conlleva su capacidad de satisfacer necesidades implícitas y explícitas” (Bang, p.7)

Servicio y producto no pueden disociarse de la calidad, ya que ésta es la manera con la que se pretende satisfacer al solicitante. El nivel de calidad de los servicios y productos está asociado en gran medida con su competitividad en el mercado; no obstante aunque la calidad es dimensionada por los prestadores de servicios, son sus beneficiarios quienes marcan la pauta de aceptación de tal oferta.

¿Ahora bien, qué se entiende por servicio? Nos apoyaremos en David A. Collier, especialista en servicios de calidad, quien sostiene que un servicio puede ser definido como un hecho, una ejecución, un

evento social, o una salida para ser consumida. El servicio puede tener como materia ideas, entretenimiento, información, conocimiento, comida, seguridad, etcétera (citado por Hernon y Altman, p. 15).

En el caso de la unidad de información, la materia prima es la información, el conocimiento y el uso del espacio físico y en la actualidad, se ha añadido el uso de la tecnología de información que permite ofrecer una variedad de servicios y desarrollar productos de diversa naturaleza.

¿Pero qué se entiende por servicios de calidad? De acuerdo con la norma ISO 9004-4. 1993, la calidad de los productos, servicios y otras salidas que proporciona una organización es determinada por la satisfacción de los clientes que los utilizan, y está en función de la eficacia y eficiencia de los procesos que crean tales servicios y les proporcionan su soporte.

De acuerdo con lo anterior la calidad depende de los procesos y del soporte, por lo que mejorando éstos, se mejora la calidad. Esto implica que la calidad debe definirse y ser sometida a una evaluación continua que la asegure. Por eso las normas ISO señalan que el mejoramiento de la calidad se logra supervisando la calidad de los procesos y la corrección de las salidas, porque las acciones preventivas y correctivas mejoran los procesos de una organización y son críticas para incrementar la calidad. (Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad-parte 4: “Directrices para el mejoramiento de la calidad” p. 3/34)

No obstante lo anterior, encontramos que la satisfacción del beneficiario guarda necesariamente relación directa no sólo con el producto o servicio ofrecido sino también con la forma en que esto es proporcionado por los prestadores de servicios. Por tanto en la apreciación de calidad que hacen los be-

neficiarios está presente su valoración de la actitud con la que le son proporcionados; esto es, la relación humana que se establece entre ellos y los prestadores de servicios, lo cual implica que los profesionales y el personal de apoyo de una organización de servicios no sólo deben ser competentes sino también amables, sensibles, y manifestar en todo momento su actitud de servicio. Así, la atención al beneficiario, en el amplio sentido de la palabra, resulta de suma importancia.

Para complementar lo anterior acudimos a la *Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación*, formulada por la Sociedad Española de Documentación e Información Científica, en donde la calidad se define como un “conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de sus clientes”. El documento reitera que la unidad de información sólo tiene sentido si tiene clientes, y que “para obtener la calidad toda la organización deberá estar orientada a satisfacer las necesidades de los mismos” en materia de productos y servicios, puesto que dichas unidades son generadoras tanto de productos como de servicios diseñados para dar respuesta a las necesidades y expectativas reales o implícitas de sus posibles beneficiarios. (p. 19-20).

Para reforzar la idea de unidad de información como prestadora de servicios y productos de calidad, acudimos también a Mónica Izquierdo, profesora de la Facultad de Ciencias de la Documentación de Murcia, España. Con ella reubicamos la comprensión de que la unidad de información, la biblioteca, es el sistema de información que se ocupa de la recepción, el tratamiento y la difusión de información, y es la encargada de satis-

facier las necesidades informativas de una determinada comunidad. Este sistema debe poder ser “utilizado” en su dimensión de generador y transmisor de información, “estar al servicio del público” y “suministrar” los productos “puestos a la disposición” para satisfacer una necesidad de información”. (Izquierdo, p.116).

Peter Hernon y Ellen Altman, editores de *Journal Academic Librarianship* y de *Public Libraries* respectivamente, nos permiten ampliar el concepto y la comprensión de las implicaciones de prestar servicios de calidad al sostener que un servicio de calidad es un fenómeno complejo, compuesto por lo que es propiamente el contenido del servicio y por el contexto en el cual éste es proporcionado. Así ubicamos que la calidad tiene dos dimensiones: contenido y contexto. Citamos a continuación algunos ejemplos de contenido y contexto en la prestación de servicios de información. Así, un caso de contenido radicaría en la puntualidad con la que se proporciona un material, una información y/o un espacio de estudio, en tanto que estaríamos hablando de contexto al referirnos propiamente a la experiencia o vivencia que el beneficiario experimentó en relación a lo proporcionado, y esto tiene que ver con la interacción humana y con la facilidad o dificultad que el beneficiario de los servicios experimenta, por ejemplo, al navegar en los medios electrónicos, al acercarse a un servicio de consulta en una unidad de información o al catálogo de la misma, e incluso en el confort que le ofrecen las salas de lectura, por ejemplo. Esto nos permite observar que tanto los usuarios que asisten a una unidad de información como los que navegan por las supercarreteras de información, aprecian y valoran, en mayor o menor medida, el contenido de los servicios y el contexto en el que

éstos se dan, y nos confirma que son los beneficiarios quienes emiten opiniones y desarrollan actitudes positivas o negativas frente a la unidad de información.

Lo anterior nos alerta respecto de una cierta dirección: independientemente de que el servicio o producto que prestamos en la unidad de información tenga o no un precio para el beneficiario, éste debe ser el punto de partida y debemos atenderlo con toda la calidad humana de la que seamos capaces.

La apreciación de los beneficiarios es determinante en el juicio de calidad de un servicio y es afectada no sólo por la calidad de la información suministrada y la relación humana establecida en su entrega, sino también por las expectativas que el consumidor tiene del servicio, de ahí que se reitere que en la prestación de servicios de calidad debe considerar al consumidor como individuo y como colectividad. De acuerdo con Peter Hernon y a Ellen Altman, la reputación de una unidad de información la determina, en última instancia, la percepción de la colectividad (Hernon y Altman, p.15).

De acuerdo a lo anterior y a la definición ofrecida por la norma ISO 9004-4: 1993, la calidad es determinada por la satisfacción del beneficiario, por lo que cabe entonces preguntarse ¿qué se entiende por satisfacción?

Para Kevin Elliot, la satisfacción es la reacción emocional a una transacción específica o servicio recibido. Esta definición se confirma y amplía con otra, citada también por Peter Hernon y Ellen Altman, que señala que la satisfacción, en este contexto, es el estado último experimentado por el beneficiario. Estos autores reiteran que la satisfacción no está únicamente relacionada con la ejecución de la unidad de información, sino también con la interacción personal, pues aunque una persona reciba respuesta a su

pregunta puede no quedar satisfecha de la relación que estableció con la persona que la atendió. De igual manera alguien que no recibió respuesta a sus incógnitas puede sin embargo sentirse satisfecha por el trato del que fue objeto (Hernon y Altman, p.8).

No obstante no debemos olvidar que la satisfacción también está relacionada con las expectativas del beneficiario de los servicios y que éste no siempre las dimensiona adecuadamente. En ocasiones estas expectativas pueden estar fuera de los cometidos y alcances originales de una organización. Y cabe recordar que las expectativas del beneficiario cambian, de acuerdo por ejemplo, a lo que busca en un momento determinado y a la premura con la cual lo requiere. Así, la importancia que los beneficiarios le otorgan a lo que buscan y a la rapidez con que lo requieren y consiguen, influyen en la satisfacción que reciben.

Ahora bien, aunque la satisfacción es una experiencia permeada en menor o mayor grado por elementos subjetivos, la opinión que emiten y las actitudes que tienen los beneficiarios hacia la unidad de información, son parámetros que permiten valorar cómo la perciben y lo que significa para ellos, lo que indudablemente representa un peso importante para la imagen de la unidad de información y un elemento clave para evaluar la calidad de los servicios.

De esta forma resumimos que la apreciación de la calidad del servicio por parte de sus beneficiarios, la experiencia colectiva, es la que le adjudica su reputación a la unidad de información, y a la vez recordamos que la impresión sobre la calidad del servicio puede modificarse dependiendo de las experiencias y resultados que obtienen los beneficiarios, por lo que la evaluación debe ser periódica y anti-

ciparse a las necesidades y expectativas de éstos.

El asunto fundamental consiste en tener siempre presente que un servicio de calidad es proporcionado por una organización que tiene como punto de partida la perspectiva del beneficiario y como objetivo último la satisfacción total de sus expectativas, de tal forma que la situación podría plantearse en los siguientes términos: cuando no hay congruencia entre lo que el beneficiario real y potencial esperaría y lo que la unidad de información ofrece, ésta no será bien valorada por ellos aunque internamente responda a normas y procedimientos bibliotecarios.

Así, cuando una unidad de información decide incursionar en la prestación de servicios de información de calidad, tiene que centrarse en sus beneficiarios buscando identificar sus necesidades de información y expectativas de cara al tipo de información y servicios que requieren, necesidades que serán punto de partida para planear, tomar decisiones sobre la unidad de información y establecer una política de calidad de los servicios y productos.

EL USUARIO

Cuando una unidad de información trabaja con la idea de prestar servicios de calidad encamina todo su hacer, sus funciones y procedimientos al logro de tal fin y lo primero que debe hacer es reconocer al beneficiario como punto de partida de los mismos.

Más allá de la filosofía que inspira los servicios de calidad, las unidades de información han sido concebidas como instituciones sociales y como tales el enfoque y énfasis de su cometido es influido por la perspectiva social de cada época, pero sus funciones se han remitido a la preservación y prestación de servicios y productos, pero ahora

prevalece incluso en las bibliotecas nacionales, la función de servicio, ni qué decir acerca de la importancia que ésta tiene en las bibliotecas públicas y aun en las académicas y especializadas, en las que es prioritario el servicio a su comunidad, tanto como lo es la consecución y entrega de productos en medios impresos y electrónicos o bien enviados por vía remota.

Así, observamos que la atención de las unidades de información se ha ido desplazando cada vez más hacia el beneficiario, por lo que se puede afirmar que, al menos teóricamente, éste y el uso de la información documental son hoy en día el centro de las preocupaciones de los sistemas de información (Izquierdo, p.113).

Pero toda vez que la idea de servicios de calidad nos ha llegado de las organizaciones que ofertan servicios y productos por los que el beneficiario debe pagar, existe, como ya hemos comentado, una cierta resistencia a aceptar este concepto por parte de las unidades de información las que se resisten a denominar al beneficiario como "cliente" o "consumidor". Por encima de esta resistencia, insistimos que las cualidades del servicio de calidad y la centralidad del beneficiario deben rescatarse, sobre todo en países en desarrollo, en los cuales resulta de extrema urgencia fomentar el uso de la información como variable que incide en el crecimiento de sus ciudadanos. Por otra parte dadas las condiciones socioeconómicas que imperan en algunos de nuestros países, aceptar la filosofía de calidad no implicaría necesariamente la pérdida de gratuidad de los servicios bibliotecarios, sobre todo los de las bibliotecas públicas.

La aceptación del concepto del cobro o gratuidad de los servicios, tendrá que ser el resultado de un consenso ciudadano y de una política gubernamental. En el caso de

México, mi propuesta es que, al menos en las bibliotecas públicas, se le ofrezca a la población servicios y productos de calidad subvencionados por el estado.

No estamos seguros de que el término con que denominamos al beneficiario de los servicios bibliotecarios sea un elemento decisivo para proporcionarle servicios y productos de calidad, acordes con sus necesidades y expectativas. No obstante es importante apuntar que en opinión de Peter Hernon y Ellen Altman, apoyándose en John Sandy, la denominación que usamos afecta la forma en que realizamos nuestro trabajo; esto es, que el significado que le demos a las personas a las que servimos se plantea como un elemento que determina la calidad y el tipo de servicios que le ofrezcamos. Opiniones como éstas subrayan la importancia de conocer los significados que los términos denotan y son útiles porque nos permiten incrementar la conciencia de que los beneficiarios son el móvil central del trabajo bibliotecario.

Como hemos señalado, el beneficiario de los servicios de información es denominado usuario, cliente o consumidor, pero al ser clasificado por el uso que hace de estos servicios, o bien por la posibilidad de que los use, recibe el calificativo de usuario/cliente/consumidor real o potencial. Igualmente su pertenencia, o no, a la unidad de información y más aún a la organización en la que se enclava la unidad de información, lo denomina como usuario/cliente/consumidor interno o externo.

Diversos autores coinciden en que el término más aceptado en el medio documental es el de usuario, aunque a éste se remiten las acepciones de beneficiario, receptor de información, cliente o consumidor de información; no obstante, cada uno de estos términos posee un matiz diferente, aunque, como se-

ñala Mónica Izquierdo retienen un sustento común.

Peter Hernon y Ellen Altman afirman que las razones por las que los bibliotecarios preferimos usar el término usuario se debe a que las palabras “cliente” y “consumidor” están vinculadas a lo económico, y a que en las unidades de información aún nos resistimos a transitar a la prestación de servicios que le cause un precio a las personas u organizaciones que los reciben, toda vez que las unidades de información, especialmente las bibliotecas públicas y nacionales, están estrechamente asociadas a la democratización y conservación de la cultura. Cabe recordar que las bibliotecas públicas son consideradas como instituciones de libre acceso al conocimiento registrado, por lo que han sido patrocinadas por fondos públicos y otros organismos de ayuda. No obstante, estos apoyos actualmente tienden a decrecer y esto afecta seriamente los recursos con que cuentan las unidades de información así como sus servicios y productos. Considero, pues, que la filosofía de servicios gratuitos de la biblioteca pública debe mantenerse vigente en nuestros países, y que, las erogaciones destinadas a ellas sean aquellas que les permitan proporcionar un servicio inspirado en la filosofía de calidad total, para que estas bibliotecas cumplan cabalmente su cometido social de servir a todos los grupos y sectores de la comunidad y no sólo al escolar, como ha ocurrido en general en nuestros países.

Pasemos ahora a revisar los conceptos relacionados con los beneficiarios de los servicios de información, para lo que nos apoyaremos principalmente en Mónica Izquierdo.

La primera definición de usuario que esta autora ofrece soportándola en diccionarios generales y especializados en bibliotecología, es

que, usuario es “todo aquel individuo que usa o utiliza un servicio de información o que disfruta el uso de un producto o bien informativo”. Las características implicadas en esta definición, según lo ubica la propia autora son: a) la utilización de un servicio de una unidad de información; b) el uso de un producto informativo, y c) el hábito o frecuencia con que se acude a dicho servicio o con que se usa dicho producto. Estas características le permiten definir, en un segundo momento, al usuario de información como “aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sea profesionales o privadas y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (Izquierdo, p.115).

Las dos acepciones anteriores nos remiten a un concepto de usuario real; esto es, a personas que están conscientes de que necesitan información y que además hacen uso frecuente de ella, pero esta definición es insuficiente cuando ubicamos como pretensión de los servicios bibliotecarios, especialmente de la biblioteca pública, el hacerse los llegar a toda persona, sea ésta consciente o no de su necesidad de información. Esta pretensión resalta la necesidad de contar con una definición de usuario potencial o de otro término que remita al beneficiario tanto real como potencial.

La IFLA ofrece una definición de usuario que, desde nuestro punto de vista, es suficientemente amplia y satisfactoria: considera que usuarios son todos los beneficiarios en potencia, y no sólo los que utilizan los servicios en un momento determinado (Citado en Izquierdo, p.119).

Exploremos ahora la acepción e implicaciones de los términos clientes o consumidores.

Si bien el término usuario es el de mayor uso en el medio bibliotecológico, Mónica Izquierdo nos hace

ver que la bibliotecología anglosajona usa los términos cliente y consumidor en substitución del de usuario; nosotros consideramos que esta utilización se debe al hecho de que en este medio se ha venido aplicando el concepto de mercadotecnia en las unidades de información.

Para Hernon y Altman, un consumidor es el receptor de los productos o servicios proporcionados por una organización. Este término hace pensar que hay que alcanzar y “enganchar” en el consumo de un servicio o producto a cualquier persona. Esta definición contempla entonces tanto a los consumidores reales como a los potenciales, tanto a los externos a la unidad de información como a los internos, y considera también al personal de la unidad de información, el cual también requiere de información para realizar su trabajo y prestar los servicios.

La amplitud del término consumidor, mas allá de su connotación mercantil, se antoja como una aspiración para nuestros pueblos: tener ciudadanos consumidores de servicios y productos de conocimiento e información.

Para Mónica Izquierdo los términos cliente y consumidor están ligados al suministro de servicios y productos que se diseñan en función de sus necesidades y expectativas, y se refieren a “personas que utilizan un servicio y por lo tanto manifiestan interés en la *variedad y la calidad de la oferta disponible*” (Izquierdo, p.117).

La idea de cliente, tal como señala Izquierdo, y como se ubica en la filosofía de servicio de calidad total, contempla las relaciones del cliente con el profesional que presta los servicios y/o productos informativos, aspecto que nos resulta recuperable para enriquecer la connotación de usuario, toda vez que el término cliente refleja que el beneficiario de los servicios infor-

mativos, no es un elemento periférico a éstos, sino parte indisoluble del ciclo de gestión de calidad, toda vez que es su figura central.

Es precisamente la idea de centralidad del usuario, la que proponemos rescatar para la bibliotecología, como figura rectora de la prestación de servicios y productos informativos.

De acuerdo con Hernon y Altman uno de los ámbitos en que se manifiesta mayor resistencia para considerar al usuario como cliente y más aún como consumidor, es el de las bibliotecas académicas, entre otras razones porque en ese medio las unidades de información argumentan que conocen a sus usuarios de manera personal y por tanto juzgan innecesario “estudiarlos” o tratar de “venderles” un producto o servicio, puesto que les resulta obvio que los servicios están diseñados para ese público. No obstante, nosotros consideramos que el conocimiento directo del usuario se torna más difícil en bibliotecas universitarias y que la ubicación de éstos como clientes o posibles consumidores se agudiza cada vez más en la medida, en que, como nos recuerdan los autores antes citados, se avanza más hacia servicios de educación superior por los que se debe pagar, toda vez que los de carácter público tienden a desaparecer.

En las bibliotecas públicas el contacto con la comunidad, y por tanto el conocimiento directo de sus beneficiarios, es más complejo puesto que su población se encuen-

tra más dispersa y su tipología es diversificada. En este contexto el conocimiento de los beneficiarios y de sus necesidades y expectativas informativas, se puede plantear, como más urgente, sobre todo cuando esperamos que este tipo de unidades de información la responda con servicios y productos de calidad a toda su comunidad.

Proporcionar servicios y productos de calidad en bibliotecas públicas resulta un reto importante en tanto que son éstas las que deberían atender al grueso de la población, por ello consideramos que sus servicios y productos informativos deben responder a los intereses y necesidades, no siempre reconocidas, de los diferentes grupos y sectores de la población de un país.

Finalmente, más allá de la denominación que le demos al beneficiario de los servicios informativos y de la corriente administrativa en que éstos se inspiren, lo que he querido plantear es el rescate de la centralidad que debe ocupar la satisfacción de necesidades y expectativas de conocimiento e información, conscientes o latentes en nuestros pueblos tanto en el diseño como en la prestación de servicios y productos informativos de las unidades de información, cuyo fin fundamental es mejorar la calidad de nuestros servicios.

OBRAS CONSULTADAS

Administración de la Calidad y elementos del Sistema de Calidad
– Parte 4:

Directrices para el mejoramiento de la calidad. -- En : ISO 9004-4: 1993, NMX-CC-006/4: 1996 IMNC.

Añorve Guillén, Martha Alicia, Graniel Parra Ma. del Rocío y Román Haza María Trinidad. El papel de la biblioteca en el proceso de democratización de México. Este artículo se encuentra en dictamen en la revista Educación y Bibliotecas.

Bang, Tove. [y otros]. ISO 9000 for Libraries and Information Centres: Report of a Project Supported by NORDINFO. (FID Occasional Papers, Núm. 13; The Hague, Netherlands, International Federation for Information and Documentation, 1997) 95 p.

Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. -- Madrid : Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas ; Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC), 1998. 95 p.

Hernon, Peter y Ellen Altman. Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers. -- Chicago : American Library Association, 1998. 243 p.

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas. -- En : Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información, vol. 13, no. 26 (ene./jun.), p. 112-134. 1999

Jornadas Biblioteca Pública y Políticas Culturales (1997 : Barcelona, España) La biblioteca pública, un compromiso político.—Barcelona : Fundación Bertelsmann, 1997. 125p.

UNA BIBLIOTECA DIGITAL ESPECIALIZADA EN MUSICA

María de Claudia Perches Galván
Biblioteca

Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras
Universidad Nacional Autónoma de México